

..... **DIAGEO**

BAR ACADEMY

.....

EQUIPE DE BAR

UMA CARREIRA DE SUCESSO

UMA CARREIRA DE SUCESSO

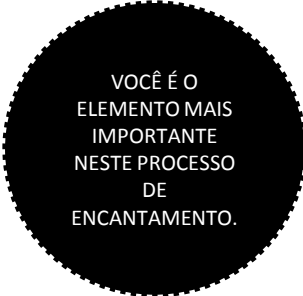
INTRODUÇÃO

Ao entrar no bar ou restaurante o cliente sente o clima do local, pode perceber quando tem ALMA, mas sem dúvida sabe se as pessoas estão trabalhando com satisfação, alegria e paixão. Esse clima que paira no ar ajuda no bem-estar e permanência do cliente por mais tempo no local, gerando mais vendas e conseqüentemente mais lucro.

ENCANTAMENTO

Pense sobre a última vez em que encontrou alguém que, de fato, gostasse do trabalho. Como era sua atitude? Como ela te tratava? Como se sentiu trabalhando e mesmo falando com essa pessoa?

Encantamento é a mágica que usamos para cativar alguém. É preciso sair da passividade do cotidiano e entrar na atividade da cortesia e da simpatia na hora de atender e conquistar o cliente, portanto, aplique no seu dia-a-dia a PAIXÃO, PREPARAÇÃO, PROFISSONALISMO E PERFEIÇÃO e alcance uma carreira de sucesso.



VOCÊ É O
ELEMENTO MAIS
IMPORTANTE
NESTE PROCESSO
DE
ENCANTAMENTO.

PAIXÃO


Paixão é o entusiasmo que você tem sobre algo. É o que te energiza apenas de pensar a respeito. É algo que você nunca se cansa de aprender e de falar sobre o assunto.

A paixão é contagiosa. O brilho no olhar, o sorriso estampado e a expressão de felicidade são características de pessoas que são apaixonadas pelo trabalho.

Por isso busque o que te traz paixão e te motive e saiba reconhecer isso em você, sem enganos. Trabalhar com paixão só te fará crescer profissionalmente.

Não importa o cargo, os apaixonados pelo que fazem melhoram a performance, a atitude e o comportamento, através do aperfeiçoamento contínuo.

A paixão por aquilo que fazemos e representamos deve estar em mais do que nosso peito e mente, deve estar nas nossas atitudes.



FAÇA DO SEU
TRABALHO UMA
PAIXÃO!

PREPARAÇÃO

É imprescindível ter iniciativa. Deve estar presente o tempo todo, em pequenas coisas, desde recolher um guardanapo sujo do chão, até no relacionamento com seus colegas, se prontificando, quando necessário, a ajudar alguém que esteja sobrecarregado e também na busca de grandes soluções que ajudarão a alcançar os objetivos da equipe.

Esta etapa acontece antes do atendimento em si, ou seja, todo o trabalho dos bastidores, que é fundamental para o atendimento ao cliente. Tudo é uma questão de cronograma, planejamento e organização.

PREPARAÇÃO PESSOAL

- Higiene e uniforme.
- Conhecimento do cardápio: estude constantemente os itens do cardápio, aprimore-se!
- Sugestões do dia: procure saber diariamente quais as sugestões dos chefes de cozinha e de bar. Saiba o que está em falta. Seja curioso!

PREPARAÇÃO DO AMBIENTE DE TRABALHO

- Limpeza.
- Organização da área de trabalho (materiais, arrumação das mesas, organização dos aparadores, bancada do bar)
- Pré-preparo (corte de frutas, bebidas geladas).

PROFISSIONALISMO

Se você tiver atitude e souber entender a importância de fazer o melhor trabalho e dar cada vez mais o melhor de si, sem se acomodar com o que já conquistou, só terá a ganhar.

Profissionalismo é a capacidade que o indivíduo tem para a realização do seu trabalho de forma correta. Um bom profissional precisa ter uma boa apresentação pessoal, ser pontual, atingir suas metas de vendas superando expectativas.

PRESTE ATENÇÃO

- Aparência engloba tudo o que pode ser visto à sua volta, por isso a importância da preparação.
- Estabeleça um contato seguro e confiante: olhe nos olhos, sorria, tenha uma postura alinhada (descruze os braços, não fique encostado em paredes, mesas ou balcão), seja atencioso.
- Comunique-se adequadamente, pronuncie bem as palavras, use um tom adequado ao ambiente.

PREPARAÇÃO DO AMBIENTE DE TRABALHO

- Ouça antes de falar! Nas palavras do cliente estão as dicas para você conduzir um bom atendimento.
- No dia a dia seja gentil e educado: “bom dia”, “por favor”, “com licença” e “obrigado” são palavras bem-vindas.
- Procure estabelecer relações sinceras e de confiança com seus colegas. É importante que eles saibam que podem contar com a equipe para solucionar problemas mais difíceis.

PERFEIÇÃO

É a busca pelo aprimoramento da qualidade de serviço.

Atender bem ao cliente é garantia de lucratividade, novos clientes, confiabilidade, competitividade, profissionalismo e, sobretudo, respeito ao consumidor. Cabe a você buscar sempre a melhoria de desempenho para favorecer a percepção positiva.

PODEMOS DEFINIR UM CONJUNTO DE DETERMINANTES PARA A QUALIDADE NO ATENDIMENTO:

- **Ambiente:** estética, limpeza, conforto.
- **Confiabilidade:** atender com precisão, consistência e segurança.
- **Rapidez:** prontidão no atendimento.
- **Empatia:** comunicação, cordialidade, cuidado e atenção fornecida ao cliente.
- **Flexibilidade:** capacidade de mudar e adaptar o serviço para se ajustar à necessidade do cliente, personalizar o atendimento.

Resumindo, qualidade é valorizar o cliente através da sua satisfação. E quando este cliente percebe que recebeu mais do que esperava, ele recebeu um atendimento perfeito.

PARABÉNS!

**VOCÊ CONCLUIU O ESTUDO DO CAPÍTULO BÁSICO SOBRE
EQUIPE DE BAR - UMA CARREIRA DE SUCESSO.**